



Tourisme d'affaires : Marseille et Aix-en-Provence, deux villes gagnantes

Video:

https://www.bfmtv.com/economie/replay-emissions/hashtag-decryptage/tourisme-d-affaires-marseille-et-aix-en-provence-deux-villes-gagnantes_AB-202210260026.html

[CONTENU PARTENAIRE] Destination touristique, Marseille et **Aix-en Provence** attirent... y compris pour le tourisme d'affaires. Le bureau des congrès Aix Marseille Provence enregistre en effet de très bons résultats en termes de séminaires, de conventions et de congrès. Marseille a notamment accueilli 4 500 personnes lors du congrès des notaires du 12 au 14 octobre. Ville de conventions et de congrès, la destination prend désormais un nouveau tournant et devient aussi une destination Incentive. Explications avec Maxime Tissot, directeur général de l'Office métropolitain de tourisme et des congrès de Marseille.

En quoi Marseille et Aix-en-Provence sont-elles devenues des villes Incentive ?

Certaines sociétés choisissent [Marseille ou Aix-en Provence](#) pour venir travailler une journée ou une demi-journée. Elles offrent ensuite à leurs collaborateurs ou à leurs clients des balades en mer, des excursions dans l'arrière-pays ou la découverte plus historique de **ces deux villes différentes, mais tellement complémentaires !** L'offre bateaux dans les Calanques, les *wine tours* dans le vignoble aixois, au pied de la Sainte-Victoire et les lieux qui se démarquent font la valeur ajoutée ce territoire. Le jouer collectif est très important et les acteurs de la filière s'engagent tous ensemble afin que la ville reste attractive et séduisante.

L'offre hôtellerie de Marseille s'étoffe. La ville compte 10 000 chambres toutes catégories confondues. Un hôtel Crowne Plaza va bientôt sortir de terre, et le très trendy hôtel [Maisons du Monde](#) va s'agrandir d'ici la fin de l'année. Côté gastronomie, il y a **tout un foisonnement de nouvelles tables marseillaises**. Cette cuisine moderne est aussi riche et variée que les histoires des hommes et des femmes derrière les fourneaux. C'est une célébration du melting-pot de Marseille et de ses différentes origines ethniques, sociales ou géographiques. D'ailleurs, les jeunes restaurateurs qui viennent pratiquer leur art chez nous sont très fiers de participer à ce renouveau gastronomique.

Marseille attire aussi grâce à ses lieux culturels et ludiques, comme le Mx. Cette structure de Pernod Ricard est un lieu multiconcepts, qui rassemble le musée du pastis, un bar, un restaurant et un grand atrium bâti dans les Docks, un ancien bâtiment industriel du XIXe siècle. Entre 50 et 600 personnes peuvent y être accueillies et ainsi se prêter à de multiples activités : atelier de mixologie, réunion, soirée... La Grotte Cosquer, réplique de la grotte datant de 27 000 ans avant Jésus-Christ, et découverte dans les calanques, est aussi un incontournable, qui mêle visite ludique et travail, avec son amphithéâtre de plus de 400 places.

Le tourisme d'affaires a-t-il toujours le vent en poupe ?

En 2020, certains pensaient que les congrès en présentiel laisseraient place au distanciel. Nous n'y avons jamais cru. L'essence même d'un congrès, d'une convention ou d'un séminaire, c'est de se rencontrer physiquement. Certes, les participants parlent travail, mais pas seulement. Ils se retrouvent aussi autour d'une pause café pour parler d'eux, de leur famille, de leur évolution... Ce sont ces rapports humains qui nous permettent de créer du lien social. Selon moi, ce secteur d'activité a encore un très bel avenir devant lui, car ce contact humain est primordial et continuera à exister.

En revanche, bien sûr que le numérique a acquis une place importante et doit être pris en compte. Lors d'un congrès de cardiologie par exemple, un scientifique américain peut y participer grâce à la visioconférence. De même qu'un étudiant qui n'a pas les moyens de faire le déplacement peut le suivre à distance. Voilà pourquoi aujourd'hui, les clients souhaitent proposer un événement hybride et que le lieu choisi soit équipé pour enregistrer et diffuser en ligne le contenu de leur



événement.

Quels résultats pour Marseille ?

En 2019, il y a eu 1 000 opérations de tourisme d'affaires à Marseille. En 2020, deux tiers des congrès, séminaires ou conventions programmés n'ont pas eu lieu, mais certains ont été reportés sur 2021 et 2022. Aujourd'hui, nous avons absorbé la quasi-totalité des événements en report, et nous enregistrons encore de nombreuses demandes pour le dernier trimestre 2022.

De même, l'agenda des 3 prochaines années se remplit très bien. Comme partout ailleurs, les réservations étaient timides en 2020. Les visiteurs craignaient de verser un acompte qu'ils ne récupèreraient pas en cas d'annulation. L'ensemble des professionnels a ensuite fait des efforts sur les conditions d'annulation ou de report, sans pénalité. Certains hôtels ont conservé cette souplesse commerciale, ce qui nous a permis d'enregistrer de nombreuses opérations. La confiance est désormais restaurée dans le secteur.

Qui plus est, un focus particulier sera mis sur Marseille lors des JO 2024. La ville accueillera en effet les épreuves de voile, les entraînements de skateboard, et des matchs de football. Depuis 20 ans, il s'y passe toujours quelque chose, et c'est ce qui fait de Marseille une ville dynamique.

Comment instaurez-vous une confiance envers vos clients ?

Nos visiteurs accèdent à Marseille par la gare et l'aéroport, deux lieux où des points d'accueil les attendent. C'est une attention particulière de notre bureau des congrès pour leur souhaiter la bienvenue. Toute une équipe se met ensuite au service des organisateurs pour leur faciliter la tâche. Nous nous mettons en effet à la place de ces potentiels clients qui doivent étudier plusieurs destinations pour organiser un événement. Nous cernons parfaitement leurs attentes afin qu'ils aient très vite une idée de ce que Marseille pourrait leur apporter.

Nous les aidons donc à trouver un lieu et des disponibilités hôtelières pour rendre leur opération faisable. Nous les mettons en relation avec toute une chaîne de prestataires (hébergement, restauration, traiteurs...) pour mettre en place leur événement de A à Z. Nous associons aussi nos agences réceptives pour mettre en place des animations made in Marseille : pétanque, jeu de piste, sortie en mer, etc.

La disponibilité du bureau des congrès est d'ailleurs très appréciée, tout comme sa réactivité pour répondre à la problématique des prix et de la disponibilité des différents lieux évoqués. Des visites de repérage sont organisées en amont avec le client. Nous validons même ses idées à ses côtés pour l'assurer que son événement se déroulera comme il le souhaite.

Comment mettez-vous en place ce tourisme d'affaires ?

Lorsqu'une opération ne dépasse pas 100 personnes, un client désire réserver un seul hôtel pour le côté pratique. Notre rôle est de vérifier les disponibilités avec les hôteliers, et surtout, de sélectionner des établissements qui proposent également des salles de réunion. Ce détail est très important pour une personne qui souhaite organiser un séminaire sur plusieurs jours. Si les matinées sont dédiées au travail, nous pouvons [lui proposer des activités Incentives](#) pour les après-midis.

Le client n'a plus qu'à faire son choix entre les hôtels proposés et le tarif. Il nous donne son budget, et c'est à nous de l'orienter au mieux. Pour les événements qui rassemblent 500 à 1 000 personnes, le choix du lieu se fait entre le parc Chanot ou le palais du Pharo. Côté hébergement, nous aiguillons le client en fonction de l'opération et du type de congrès.

Enfin, **nous nous occupons bien sûr de congrès internationaux**. Le client peut compter sur nous pour rédiger sa candidature avec lui, et nous répondons précisément à son cahier des charges : lieux de restauration, nombre de chambres d'hôtel disponibles, fonctionnement... **Nous nous occupons de toute la partie logistique pour lui faire gagner du temps**. Il n'a pas à visiter tous les hôtels, discuter des délais de rétrocession... Tout ce qu'il lui reste à faire, c'est [organiser son événement](#) et sélectionner les lieux qui lui semblent les plus opportuns parmi notre sélection.

Qu'en est-il des grandes compétitions sportives ?

Marseille va accueillir **la Coupe du monde de rugby 2023**. Ce sont bien les organisateurs qui gèrent les relations entre le stade Vélodrome et la Fédération internationale de rugby, mais de notre côté, nous devons bien **jouer le rôle de médiateur avec différents groupes hôteliers** pour planifier l'hébergement de la clientèle VIP et de la clientèle journalistique. Nous allons réunir les hôteliers pour discuter notamment des conditions de paiement et d'annulation. Quant à l'hébergement des supporters, nous pourrions aussi donner quelques pistes aux organisateurs.

Le tourisme d'affaires est-il compatible avec l'écotourisme ?

Oui, en défendant une sensibilité Green. À commencer par nous-mêmes ! Lorsque nous recevons des clients en repérage, nous privilégions **des visites à faible impact carbone, avec un taxi hybride, un hôtel Clef Verte et un restaurant Écotope**. De plus, l'Office métropolitain de tourisme et des congrès de Marseille a intégré le GDS-Index en 2021, avec en année une, un score de 51 %. Ce label, très important au niveau international, prouve notre détermination à mettre en place des mesures RSE pour un tourisme d'affaires toujours plus responsable.

Avant nous, le palais des Congrès et Parc des Expositions de Marseille a été un exemple en la matière, puisqu'il a été le premier équipement en France à être certifié ISO 20121.

D'ailleurs, notre objectif est de passer rapidement à 75 % pour le GDS-Index. Pour ce faire, **nous entendons sensibiliser toute la chaîne d'organisation du congrès**, afin que chaque acteur soit respectueux du développement durable, de l'inclusion, etc. Enfin, la transition énergétique est bel et bien un angle de travail pour nous. Nous souhaitons proposer des prestations toujours plus éco-responsables, tant au niveau des restaurants et des hôtels que du transport. C'est donc toute une filière que nous devons sensibiliser pour préserver l'environnement, la mer Méditerranée, et nos Calanques.